POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales se aplican a las reservas tramitadas mediante la web https://www.southcostanerja.es/ y todos los portales donde se encuentre nuestro alojamiento. Las reservas formalizadas constituyen un contrato entre Usted y SOUTHCOSTA:

SOUTHCOSTA con domicilio social en Calle Málaga Nº16, 2ºH, Nerja, 29780, Málaga

Se pone a disposición de los Clientes los siguientes canales para dirigir sus peticiones, cuestiones o reclamaciones:

- Formulario de contacto de la web - Email info@southcostanerja.es

Para poder realizar su reserva con SOUTHCOSTA el CLIENTE deberá aceptar previamente las siguientes condiciones. **El CLIENTE no podrá utilizar los servicios si no acepta las Condiciones.**

El CLIENTE no podrá realizar una reserva y no podrá aceptar las Condiciones si se diese alguna de las siguientes circunstancias:

a) no es mayor de edad y no puede formalizar un contrato vinculante.
b) no posee la capacidad jurídica necesaria para formalizar la reserva (leyes españolas).

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LA RESERVA.

SOUTHCOSTA les facilita la descripción y detalles de sus alojamientos en el apartado “ALOJAMIENTOS” de este sitio web www.southcostanerja.com y en el momento de formalizar al reservar.

En el momento de realizar la reserva el cliente se compromete a haber leído la descripción de la casa reservada y de conocer sus particularidades, normas, etc. Una vez realizada la reserva les llegará una confirmación de su reserva con los detalles de su contratación. En el caso de no haberlo hecho estará igualmente obligado a cumplir las normas y normativas del Establecimiento.

Las condiciones generales, junto con las condiciones particulares indicadas para cada alojamiento turístico publicado por SOUTHCOSTA, más las condiciones especiales pactadas para cada reserva, regirán el marco contractual entre SOUTHCOSTA y sus Clientes.

¿Cómo formalizo mi reserva y cuándo debo abonarla?

En el momento de formalizar la reserva, el Cliente recibirá un e-mail con los "Detalles de la reserva" y las instrucciones para realizar el depósito. Esta reserva quedará condicionada por el pago del importe de paga y señal mencionado en el e-mail. La reserva sólo tendrá efectividad cuando el Cliente reciba de SOUTHCOSTA el correo **"Confirmación de la reserva con un Código Localizador"** conforme ha recibido el pago correspondiente al importe de la paga y señal. Condiciones de Reserva:

Se debe abonar El 30% del importe total de la reserva en concepto de Depósito en el momento de realizar la reserva.

La cantidad restante del importe de la reserva se abonará 14 días antes de la llegada. La suma de los dos pagos comprende el 100% del importe de la estancia reservada, que se cobrará íntegramente tanto si el usuario y acompañantes satisfacen todos los días contratado como si se van antes del día final.

Las condiciones, el precio de la estancia proyectada y/o de los servicios solicitados, así como los métodos de pago aceptados, son los que se determinan expresamente en las condiciones de la tarifa incluidas en la página en la que usted solicita o hace la reserva

Salvo indicación específica en sentido contrario, los precios que se indican en la Web son Precios Venta al Público, IVA incluido y la transacción se efectuará en EUROS, sea cual sea el origen del Cliente.

El Cliente autoriza expresamente a SOUTHCOSTA para realizar los cargos previstos en las condiciones de la tarifa, por ejemplo, para hacer frente a posibles penalizaciones por cancelación tardía o no presentación, aceptando que los datos del medio de pago que haya proporcionado sean utilizados para llevar a cabo los correspondientes cobros.

Las promociones y ofertas sólo serán válidas durante el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

¿Cuál es la Hora de Entrada (Check-In) y de Salida (Check-Out)?

El Check-in es a partir de las 15:00 y hasta las 20:00 y Check-out es entre las 07:00 y las 12:00. Los huéspedes tendrán la posibilidad de flexibilizar estos horarios, pero siempre sujeto a disponibilidad y bajo petición expresa a SOUTHCOSTA. En algunos casos la flexibilización de horarios de Check-in y Check -out puede llevar asociado algún suplemento.

¿Cuál es la Política de Cancelación de reserva?

La cancelación de las reservas confirmadas se sujetará a las condiciones particulares previstas en las condiciones de la tarifa.

Cualquier modificación o cancelación deberá ser solicitada a SOUTHCOSTA al email info@southcostanerja.es .

- **Cancelación gratuita:** deben realizar el aviso 14 días antes de la fecha de llegada
- En el caso de **NO presentarse** el día de llegada y no avisar previamente se le cargará el total de la estancia.

¿Puedo modificar mi reserva si ya está confirmada?

a) Si la modificación implica cambio de fechas de entrada y/o salida o de alojamiento dentro del Establecimiento, sólo se podrá variar si hay nueva disponibilidad de fechas y/o apartamento y siempre estará sujeta a disponibilidad en el Establecimiento.

b) Para otro tipo de modificación deberá contactar con SOUTHCOSTA para ofrecerle la mejor solución caso por caso.

¿Qué normas deben cumplir los Clientes en el Establecimiento?

Durante la estancia en el alojamiento usuario asume la responsabilidad propia y de los acompañantes de cumplir los deberes legales vigentes en cada momento según la normativa turística y, especialmente, a los deberes:

a)**NO ALOJAR MÁS PERSONAS QUE LAS INDICADAS EN LA RESERVA.** No se pueden alojar en el apartamento más personas de las especificadas en su reserva, así como el cumplimiento de las especialidades que se hayan establecido cuando a personas menores, discapacitadas o animales domésticos. El incumplimiento de estos deberes comportará la cancelación automática de la reserva con pérdida total del precio abonado. Prohibido la actividad de hospedaje o destinarlo a fines distintos de alquiler vacacional

b) MASCOTAS Y ANIMALES, sólo están permitidas si han sido puestas en conocimiento del propietario durante la reserva. Se establece un suplemento para animales de compañía. Es obligatorio avisar a SOUTHCOSTA en el momento de hacer la reserva del apartamento (en algunas temporadas no serán aceptados). En el caso de que se hayan aceptado los animales de compañía por parte de AQUALECER el cliente se compromete a recoger los excrementos que el animal pueda dejar en el establecimiento y su perímetro. Además, no está permitido que los animales suban encima de los sofás, sobre las camas. Tampoco está permitido que se bañen en la piscina. El propietario del animal tendrá la obligación de mantenerlos en unas condiciones higiénicas y sanitarias adecuadas y seguir la normativa vigente. Los propietarios de las mascotas serán los responsables de los desperfectos ocasionados por éstos a terceras personas o a cualquiera de las instalaciones de la casa y alrededores. No está permitido dejar la mascota sola ni en el interior ni en el exterior de la casa sin la supervisión del propietario.

c)COMPORTAMIENTO CÍVICO. El Cliente y sus acompañantes deberán comportarse de forma cívica y respetando las normas generales de convivencia. Prohibido realizar cualquier actividad que atente contra las normas usuales de convivencia o cualquier actividad que disturbe la convivencia normal de los clientes tal como música elevada, ruidos o fiestas, y que provoque las quejas fundadas de los demás huéspedes.

d)HORAS DE DESCANSO: 23:00 A 10:00, queda terminantemente prohibido, durante esos períodos, actividades que perturben el descanso. Durante la estancia no está permitido poner música o hacer ruidos por encima de 57 decibelios de 10:00 a 23:00 y de 47 decibelios de 23:00 a 10:00. No se permite celebrar fiestas que puedan dañar el alojamiento o causar molestias a los otros huéspedes del Establecimiento.

e)CONEXIÓN WIFI, las acciones realizadas durante su estancia son de su exclusiva responsabilidad.

f)CUIDADO DEL ESTABLECIMIENTO. Respetar el establecimiento, el equipo y sus instalaciones. El cliente se obliga a cuidar el apartamento amueblado, siendo de su cargo los deterioros o pérdidas que se produzcan en el mismo, así como usar las partes comunitarias con mucho cuidado, especialmente en el término de ruido y conservación de las instalaciones. Haga un buen uso de las instalaciones, equipamientos y utensilios del apartamento; si hay roturas o desperfectos se le cargarán los gastos al cliente. El Cliente se compromete a respetar el orden y Limpieza del apartamento y a entregarlo en las mismas condiciones que le fue entregado. No debe introducirse sustancias explosivas o inflamables u otras que puedan causar daños o molestias a los demás clientes.

g)No están permitidas visitas, sin el conocimiento y consentimiento previo del propietario o gestor, de personas no residentes en el alojamiento ni tampoco la utilización de servicios comunes destinados exclusivamente al titular de la reserva y el número de acompañantes especificados.

h) USO RESPONSABLE DE CONSUMOS. Se ruega hacer un uso racional de la calefacción. Se recomienda ponerla como máximo a 21 grados, que es la temperatura ideal de confort. El apartamento necesita unas horas para llegar a la temperatura deseada y el hecho de ponerla a más grados, no implica mayor velocidad de calentamiento. El acumulador de agua caliente tiene capacidad suficiente para todos los apartamentos del establecimiento, pero se ruega uso racional del agua fría y caliente, siempre y cuando se haga un uso razonable del agua caliente. Está prohibido utilizar, sin autorización, aparatos que alteren sensiblemente los consumos en los suministros.

i)PISCINAS, su uso estará limitado a los meses de MAYO a OCTUBRE, ampliable según las circunstancias meteorológicas. Mientras la piscina esté cerrada no se podrá acceder a la zona de baño de las mismas. Los Clientes estarán obligados en todo momento a utilizar la piscina de acuerdo con las Normas de uso que encontrarán publicadas en la misma instalación y en las normas del establecimiento.

j)PÉRDIDAS DE OBJETOS, El establecimiento no se hace responsable de los efectos personales del cliente ni de los acompañantes. No se hará cargo de cualquier pérdida, daño o anulación o cualquier gasto adicional a cargo del cliente durante su estancia. Tampoco de cualquier causa que escape del control del propietario o gestor. La dirección no se responsabiliza de la pérdida u olvido de objetos; no obstante, si durante la limpieza se encuentra algún objeto en el apartamento de algún Cliente, el propietario no tendrá inconveniente en enviarlo en la dirección indicada mediante envío contra reembolso

k)DESPERFECTOS. Comunicar cualquier anomalía, daño o situación detectada de riesgo en el inmueble o instalaciones. En el caso que se produjera algún desperfecto el titular de la reserva deberá comunicarlo a la dirección y siempre antes del día de salida para evitar malentendidos. El cliente deberá abonar el coste del desperfecto.

Protección de Datos y Comunicaciones Electrónicas.

Consulte nuestra política de protección de datos en el apartado Politica de privacidad que encontraréis en el footer de nuestra web www.southcostanera.com. Al suministrar datos personales mediante esta web, autoriza SOUTHCOSTA, a remitirle comunicaciones electrónicas con información sobre nuestras acciones, productos y actividades, excepto que nos indique lo contrario. La empresa también podrá indicarnos que no quiere recibir este tipo de información enviando un correo a info@southcostanerja.com con el asunto **"BAJA".**

Litigios y Regulación Jurídica.

El presente contrato, se regirá por la ley española con exclusión de sus reglas de conflicto de ley. Sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores en materia de competencia jurisdiccional por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, cualquier controversia que pudiera derivarse de la utilización de la Web o de los servicios vinculados a la misma se someterá a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales competentes atendiendo al domicilio de SOUTHCOSTA, renunciando expresamente el Cliente a su fuero propio si lo tuviera.

Las presentes condiciones generales están sujetas a lo dispuesto en la Ley 7/1998, de 13 de abril sobre Condiciones Generales de Contratación, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, así como toda la normativa turística que resulte de aplicación y, subsidiariamente, el Código Civil y el Código de Comercio.

Derecho de desistimiento: A los efectos de lo previsto por el artículo 97.1.i) RDL 1/2007, se le informa de que, atendiendo a lo dispuesto por el artículo 103 l) del citado Real Decreto Ley, no le asiste el derecho de desistimiento.

Nulidad de las cláusulas: Si una o varias de las cláusulas incluidas en estas condiciones generales, fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, ésta afectará sólo a dicha disposición o a aquella parte que haya sido así declarada, subsistiendo las condiciones generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma afectada, por no puesta.

Aceptación: La solicitud y la formalización de la reserva implica necesariamente que todas y cada una de las presentes condiciones generales, consideradas como parte integrante de la reserva y completada con las condiciones de la tarifa y la legislación específica aplicable, son expresamente aceptadas por usted. Las presentes condiciones, las condiciones particulares de la tarifa y la confirmación o solicitud de reserva, expresan la integralidad de las obligaciones entre las partes.